

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Jurusan Komunikasi dan Multimedia
Skripsi Sarjana Komunikasi
Semester Genap Tahun 2010/2011

**Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan
(Studi Kasus Pada Pelanggan KFC Pondok Indah)**

Ayu Amalia Budimanto 1100021795

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah Mengetahui pengaruh kualitas produk (X1) terhadap loyalitas pelanggan (Y) KFC Pondok Indah, mengetahui pengaruh promosi (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) KFC Pondok Indah, dan mengetahui pengaruh kualitas produk (X1) dan promosi (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) KFC Pondok Indah. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah asosiatif. Merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Hasil penelitian yang dicapai adalah kualitas pelayanan (X1) dan promosi (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Pelanggan (Y) dengan $R^2 = 96,2\%$, Kualitas Produk (X1) sebesar satu, maka Loyalitas Pelanggan (Y) juga akan naik sebesar 0,243. Begitu juga sebaliknya, setiap penurunan Kualitas Produk (X1) sebesar satu, maka Loyalitas Pelanggan (Y) juga akan turun sebesar 0,243, dan setiap peningkatan nilai Promosi (X2) sebesar satu, maka Loyalitas Pelanggan (Y) juga akan naik sebesar 0,751. Begitu juga sebaliknya, setiap penurunan Promosi (X2) sebesar satu maka Loyalitas Pelanggan (Y) juga akan turun sebesar 0,751. Kesimpulan akhir penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Promosi berkontribusi secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Bahwa secara keseluruhan menyatakan signifikan. Kualitas Produk berkontribusi secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Bahwa secara keseluruhan menyatakan signifikan. Promosi berkontribusi secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Bahwa secara keseluruhan menyatakan signifikan.

Kata Kunci : kualitas Produk, Promosi, Loyalitas pelanggan